◆指定特定福祉用具販売

指定居宅サービス等の事業の人員，設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第37号）	指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年9月17日老企第25号）
☆で明示したものは他の章からの準用規定 第1章　総則 （趣旨） 第1条　指定居宅サービスの事業に係る介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第74条第1項の基準及び員数並びに同条第2項の指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準並びにこれらのうち法第42条第1項第二号の基準該当居宅サービスの事業が満たすべきものについては，この省令の定めるところによる。	☆で明示したものは他からの準用規定 第1　基準の性格 1　基準は，指定居宅サービスの事業がその目的を達成するために必要な最低限度の基準を定めたものであり，指定居宅サービス事業者は，常にその事業の運営の向上に努めなければならないこと。 2　指定居宅サービスの事業を行う者又は行おうとする者が満たすべき基準等を満たさない場合には，指定居宅サービスの指定又は更新は受けられず，また，基準に違反することが明らかになった場合には，①相当の期間を定めて基準を遵守するよう勧告を行い，②相当の期間内に勧告に従わなかったときは，事業者名，勧告に至った経緯，当該勧告に対する対応等を公表し，③正当な理由が無く，当該勧告に係る措置を採らなかったときは，相当の期限を定めて当該勧告に係る措置を採るよう命令することができるものであること。また，③の命令をした場合には事業者名，命令に至った経緯等を公示しなければならない。なお，③の命令に従わない場合には，当該指定を取り消すこと，又は取消しを行う前に相当の期間を定めて指定の全部若しくは一部の効力を停止すること（不適正なサービスが行われていることが判明した場合，当該サービスに関する介護報酬の請求を停止させること）ができる。ただし，次に掲げる場合には，基準に従った適正な運営ができなくなったものとして，直ちに指定を取り消すこと又は指定の全部若しくは一部の効力を停止することができるものであること。 ①　次に掲げるときその他の事業者が自己の利益を図るために基準に違反したとき イ　指定居宅サービスの提供に際して利用者が負担すべき額の支払を適正に受けなかったとき ロ　居宅介護支援事業者又はその従業者に対し，利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの代償として，金品その他の財産上の利益を供与したとき ②　利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあるとき ③　その他①及び②に準ずる重大かつ明白な基準違反があったとき 3　運営に関する基準及び介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準に従って事業の運営をすることができなくなったことを理由として指定が取り消され，法に定める期間の経過後に再度当該事業者から当該事業所について指定の申請がなされた場合には，当該事業者が運営に関する基準及び介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を遵守することを確保することに特段の注意が必要であり，その改善状況等が確認されない限り指定を行わないものとすること。 4　特に居宅サービスの事業の多くの分野においては，基準に合致することを前提に自由に事業への参入を認めていること等にかんがみ，基準違反に対しては，厳正に対応すべきであること。 第2　総論

	1　事業者指定の単位について 事業者の指定は，原則としてサービス提供の拠点ごとに行うものとするが，例外的に，待機や道具の保管，着替え等を行う出張所等であって，次の要件を満たすものについては，一体的なサービス提供の単位として「事業所」に含めて指定することができる取扱いとする。 ①　利用申込みに係る調整，サービス提供状況の把握，職員に対する技術指導等が一体的に行われること。 ②　職員の勤務体制，勤務内容等が一元的に管理されること。必要な場合に随時，主たる事業所や他の出張所等との間で相互支援が行える体制（例えば，当該出張所等の従業者が急病等でサービスの提供ができなくなった場合に，主たる事業所から急遽代替要員を派遣できるような体制）にあること。 ③　苦情処理や損害賠償等に際して，一体的な対応ができる体制にあること。 ④　事業の目的や運営方針，営業日や営業時間，利用料等を定める同一の運営規程が定められること。 ⑤　人事，給与・福利厚生等の勤務条件等による職員管理が一元的に行われること。
（定義） 第2条　この省令において，次の各号に掲げる用語の意義は，それぞれ当該各号に定めるところによる。 一　居宅サービス事業者 法第8条第1項に規定する居宅サービス事業を行う者をいう。 二　指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービス それぞれ法第41条第1項に規定する指定居宅サービス事業者又は指定居宅サービスをいう。 三　利用料 法第41条第1項に規定する居宅介護サービス費の支給の対象となる費用に係る対価をいう。 四　居宅介護サービス費用基準額 法第41条第4項第一号又は第二号に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（その額が現に当該指定居宅サービスに要した費用の額を超えるときは，当該現に指定居宅サービスに要した費用の額とする。）をいう。 五　法定代理受領サービス 法第41条第6項の規定により居宅介護サービス費が利用者に代わり当該指定居宅サービス事業者に支払われる場合の当該居宅介護サービス費に係る指定居宅サービスをいう。 六　基準該当居宅サービス 法第42条第1項第二号に規定する基準該当居宅サービスをいう。 七　常勤換算方法 当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより，当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。	2　用語の定義 基準第2条において，一定の用語についてその定義を明らかにしているところであるが，以下は，同条に定義が置かれている用語について，その意味をより明確なものとするとともに，基準中に用いられている用語であって，定義規定が置かれていないものの意味を明らかにするものである。 (1)　「常勤換算方法」 当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）で除することにより，当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいうものである。この場合の勤務延時間数は，当該事業所の指定に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数であり，例えば，当該事業所が訪問介護と訪問看護の指定を重複して受ける場合であって，ある従業者が訪問介護員等と看護師等を兼務する場合，訪問介護員等の勤務延時間数には訪問介護員等としての勤務時間だけを算入することとなるものであること。 (2)　「勤務延時間数」 勤務表上，当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間（待機の時間を含む。）として明確に位置付けられている時間の合計数とする。なお，従業者1人につき，勤務延時間数に算入することができる時間数は，当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき勤務時間数を上限とすること。 (3)　「常勤」 当該事業所における勤務時間が，当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいうものである。同一の事業者によって当該事業所に併設される事業所の職務であって，当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては，それぞれに係る勤務時間の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば，常勤の要件を満たすものであることとする。例えば，1の事業者によって行われる指定訪問介護事業所と指定居宅介護支援事業所が併設されている場合，指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護支援事業所の管理者を兼務している者は，その勤務時間の合計が所定の時間に達していれば，常勤要件を満たすこととなる。 (4)　「専ら従事する」「専ら提供に当たる」 原則として，サービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の

	職務に従事しないことをいうものである。この場合のサービス提供時間帯とは，当該従業者の当該事業所における勤務時間（指定通所介護及び指定通所リハビリテーションについては，サービスの単位ごとの提供時間）をいうものであり，当該従業者の常勤・非常勤の別を問わない。ただし，通所介護及び通所リハビリテーションについては，あらかじめ計画された勤務表に従って，サービス提供時間帯の途中で同一職種の従業者と交代する場合には，それぞれのサービス提供時間を通じて当該サービス以外の職務に従事しないことをもって足りるものである。 (5) 「前年度の平均値」 ① 基準第121条第4項（指定短期入所生活介護に係る生活相談員，介護職員又は看護職員の員数を算定する場合の利用者の数の算定方法），第142条第3項（老人性認知症疾患療養病棟を有する病院であって介護療養型医療施設でない指定短期入所療養介護事業所における看護職員又は介護職員の員数を算定する場合の入院患者の数の算定方法）及び第175条第3項（指定特定施設における生活相談員，看護職員若しくは介護職員の人員並びに計画作成担当者の人員の標準を算定する場合の利用者の数の算定方法）における「前年度の平均値」は，当該年度の前年度（毎年4月1日に始まり翌年3月31日をもって終わる年度とする。以下同じ。）の平均を用いる。この場合，利用者数等の平均は，前年度の全利用者等の延数を当該前年度の日数で除して得た数とする。この平均利用者数等の算定に当たっては，少数点第2位以下を切り上げるものとする。 ② 新たに事業を開始し，若しくは再開し，又は増床した事業者又は施設においては，新設又は増床分のﾍﾞｯﾄﾞに関しては，前年度において1年未満の実績しかない場合（前年度の実績が全くない場合を含む。）の利用者数等は，新設又は増床の時点から6月未満の間は，便宜上，ﾍﾞｯﾄﾞ数の90％を利用者数等とし，新設又は増床の時点から6月以上1年未満の間は，直近の6月における全利用者等の延数を6月間の日数で除して得た数とし，新設又は増床の時点から1年以上経過している場合は，直近1年間における全利用者等の延数を1年間の日数で除して得た数とする。また，減床の場合には，減床後の実績が3月以上あるときは，減床後の利用者数等の延数を延日数で除して得た数とする。ただし，短期入所生活介護及び特定施設入居者生活介護については，これらにより難い合理的な理由がある場合には，他の適切な方法により利用者数を推定するものとする。
（指定居宅サービスの事業の一般原則） 第3条 指定居宅サービス事業者は，利用者の意思及び人格を尊重して，常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。 2 指定居宅サービス事業者は，指定居宅サービスの事業を運営するに当たっては，地域との結び付きを重視し，市町村（特別区を含む。以下同じ。），他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めなければならない。	3 指定居宅サービスと指定介護予防サービス等の一体的運営等について 指定居宅サービス又は基準該当居宅サービスに該当する各事業を行う者が，指定介護予防サービス又は基準該当介護予防サービスに該当する各事業者の指定を併せて受け，かつ，指定居宅サービス又は基準該当居宅サービスの各事業と指定介護予防サービス又は基準該当介護予防サービスの各事業とが同じ事業所で一体的に運営されている場合については，介護予防における各基準を満たすことによって，基準を満たしているとみなすことができる等の取扱いを行うことができるとされたが，その意義は次のとおりである。 例えば，訪問介護においては，指定居宅サービスにおいても，指定介護予防サービスにおいても，訪問介護員等を常勤換算方法で2．5人以上配置しなければならないとされているが，同じ事業所で一体的に運営している場合には，合わせて常勤換算方法で5人以上を置かなければならないという趣旨ではなく，常勤換算方法で2．5人以上配置していることで，指定居宅サービスに該当する訪問介護も，指定介護予防サービスに該当する訪問介護も，双方の基準を満たすこととするという趣旨である。また，通所介護において，例えば，要介護の利用者が16人，要支援の利用者が4人である場合，それぞれが独立して基準を満たすためには，指定通

	所介護事業所にあっては，生活相談員1人，看護職員1人，介護職員2人を配置することが必要となり，指定介護予防通所介護事業所にあっては，生活相談員1人，介護職員1人を配置することが必要となるが，一体的に事業を行っている場合については，それぞれの事業所において，要介護の利用者と要支援の利用者とを合算し，利用者を20人とした上で，生活相談員1人，看護職員1人，介護職員2人を配置することによって，双方の基準を満たすこととするという趣旨である。（機能訓練指導員については，いずれかの職種の者が兼務することとした場合。） 設備，備品についても同様であり，例えば，定員30人の指定通所介護事業所においては，機能訓練室の広さは30人×3㎡＝90㎡を確保する必要があるが，この30人に介護予防通所介護事業所の利用者も含めて通算することにより，要介護者15人，要支援者15人であっても，あるいは要介護者20人，要支援者10人の場合であっても，合計で90㎡が確保されていれば，基準を満たすこととするという趣旨である。 要するに，人員についても，設備，備品についても，同一の事業所で一体的に運営する場合にあっては，例えば，従前から，指定居宅サービス事業を行っている者が，従来通りの体制を確保していれば，指定介護予防サービスの基準も同時に満たしていると見なすことができるという趣旨である。 なお，居宅サービスと介護予防サービスを同一の拠点において運営されている場合であっても，完全に体制を分離して行われおり一体的に運営されているとは評価されない場合にあっては，人員についても設備，備品についてもそれぞれが独立して基準を満たす必要があるので留意されたい。
[中略]	[中略]
第14章　特定福祉用具販売 第1節　基本方針 （基本方針） 第207条　指定居宅サービスに該当する特定福祉用具販売（以下「指定特定福祉用具販売」という。）の事業は，要介護状態となった場合においても，その利用者が可能な限りその居宅において，その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう，利用者の心身の状況，希望及びその置かれている環境を踏まえた適切な特定福祉用具（法第8条第13項の規定により厚生労働大臣が定める特定福祉用具をいう。以下この章において同じ。）の選定の援助，取付け，調整等を行い，特定福祉用具を販売することにより，利用者の日常生活上の便宜を図り，その機能訓練に資するとともに，利用者を介護する者の負担の軽減を図るものでなければならない。 第2節　人員に関する基準 （福祉用具専門相談員の員数） 第208条　指定特定福祉用具販売の事業を行う者（以下「指定特定福祉用具販売事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定特定福祉用具販売事業所」という。）ごとに置くべき福祉用具専門相談員の員数は，常勤換算方法で，2以上とする。 2　指定特定福祉用具販売事業者が次の各号に掲げる事業者の指定を併せて受ける場合であって，当該指定に係る事業と指定特定福祉用具販売の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については，次の各号に掲げる事業者の区分に応じ，それぞれ当該各号に掲げる規定に基づく人員に関する基準を	第3　介護サービス 十二　特定福祉用具販売 1　人員に関する基準 (1)　福祉用具専門相談員に関する事項 福祉用具貸与の場合と同趣旨であるため、第3の十一{福祉用具貸与}の1の(1)を参照されたい。 第3の十一の(1)より ①　福祉用具専門相談員の範囲については，政令第3条の2第1項において定めているところであるが，特定福祉用具販売に係る指定居宅サービス事業者の指定を受けようとする者は，当該特定福祉用具販売に従事させることとなる者が政令第3条の2第1項各号に規定する者であるかを確認する必要

満たすことをもって，前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。 一　指定介護予防福祉用具貸与事業者 指定介護予防サービス等基準第266条第1項 二　指定特定介護予防福祉用具販売事業者 指定介護予防サービス等基準第282条第1項 三　指定福祉用具貸与事業者 第194条第1項	がある。 ②　また，介護保険法施行令等の一部を改正する政令（平成18年政令第154号）附則第18条第2項各号に規定する「都道府県知事が福祉用具専門相談員指定講習に相当する講習として都道府県知事が公示するものの課程」に該当するかどうかについて疑義があるときは，当該指定の申請をするに当たって，その旨を都道府県知事に申し出るものとする。 ③　指定特定福祉用具販売事業所ごとに置くべき福祉用具専門相談員の員数については，常勤換算方法で2以上とされているが，当該指定特定福祉用具販売事業者が，指定福祉用具貸与，指定介護予防福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具販売に係る事業者の指定を併せて受ける場合であって，これらの指定に係る事業所と指定特定福祉用具販売事業所が一体的に運営される場合については，常勤換算法で2以上の福祉用具専門相談員を配置することをもって，これらの指定に係るすべての人員基準を満たしているものとみなすことができる。したがって，例えば，同一の事業所において，指定福祉用具貸与，指定介護予防福祉用具貸与，指定特定福祉用具販売及び指定介護予防福祉用具販売の4つの指定を併せて受けている場合であっても，これらの運営が一体的になされているのであれば，福祉用具専門相談員は常勤換算方法で2人でもって足りるものである。
（管理者） 第209条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉販売事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし，指定特定福祉用具販売事業所の管理上支障がない場合は，当該指定特定福祉用具販売事業所の他の職務に従事し，又は同一敷地内にある他の事業所，施設等の職務に従事することができるものとする。	(2)　管理者 訪問介護の場合と同趣旨であるため、第3の一{訪問介護}の1の(3)を参照されたい。 第3の一の1(3)より 指定特定福祉用具販売事業所の管理者は常勤であり，かつ，原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし，以下の場合であって，当該事業所の管理業務に支障がないときは，他の職務を兼ねることができるものとする。なお，管理者は，従業者である必要はないものである。 ①　当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者としての職務に従事する場合 ②　同一敷地内にある又は道路を隔てて隣接する等，特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる範囲内に他の事業所，施設等がある場合に，当該他の事業所，施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合（この場合の他の事業所，施設等の事業の内容は問わないが，例えば，管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や，併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合などは，管理業務に支障があると考えられる。ただし，施設における勤務時間が極めて限られている職員である場合等，個別に判断の上，例外的に認める場合があっても差し支えない。）
第3節　設備に関する基準	2　設備に関する基準
（設備及び備品等） 第210条　指定特定福祉用具販売事業者は，事業の運営を行うために必要な広さの区画を有するほか，指定特定福祉用具販売の提供に必要なその他の設備及び備品等を備えなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者が指定特定介護予防福祉用具販売事業者の指定を併せて受け，かつ，指定特定福祉用具販売の事業と指定特定介護予防福祉用具販売（指定介護予防サービス等基準第281条に規定する指定介護予防福祉用具販売をいう。以下同じ。）の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については，指定介護予防サービス等基準第284	(1)　居宅基準第210条に規定する必要な広さの区画については，購入申込の受付，相談等に対応するのに適切なスペースを確保するものとする。 (2)　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売に必要な設備及び備品等を確保するものとする。ただし，他の事業所又は施設等と同一敷地内にある場合であって，指定特定福祉用具販売の事業及び当該他の事業所又は施設等の運営に支障がない場合は，当該他の事業所又は施設等に備え付けられた設備及び備品等を使用することができるものとする。

条第1項に規定する設備に関する基準を満たすことをもって，前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。	
第4節　運営に関する基準	3　運営に関する基準
(内容及び手続の説明及び同意) ☆居宅基準第216条 第8条　指定福祉用具貸与事業者は，指定福祉用具貸与の提供の開始に際し，あらかじめ，利用申込者又はその家族に対し，第200条に規定する運営規程の概要，福祉用具専門相談員の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い，当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。 2　指定福祉用具貸与事業者は，利用申込者又はその家族からの申出があった場合には，前項の規定による文書の交付に代えて，第5項で定めるところにより，当該利用申込者又はその家族の承諾を得て，当該文書に記すべき重要事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるもの(以下この条において「電磁的方法」という。)により提供することができる。この場合において，当該指定福祉用具貸与事業者は，当該文書を交付したものとみなす。 一　電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの イ　指定福祉用具貸与事業者の使用に係る電子計算機と利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し，受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法 ロ　指定福祉用具貸与事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前項に規定する重要事項を電気通信回線を通じて利用申込者又はその家族の閲覧に供し，当該利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該重要事項を記録する方法(電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては，指定福祉用具貸与事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法) 二　磁気ディスク，シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに前項に規定する重要事項を記録したものを交付する方法 3　前項に掲げる方法は，利用申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することによる文書 を作成することができるものでなければならない。 4　第2項第一号の「電子情報処理組織」とは，指定福祉用具貸与事業者の使用に係る電子計算機と，利用申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。 5　指定福祉用具貸与事業者は，第2項の規定により第1項に規定する重要事項を提供しようとするときは，あらかじめ，当該利用申込者又はその家族に対し，その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し，文書又は電磁的方法による承諾を得なければならない。 一　第2項各号に規定する方法のうち指定福祉用具貸与事業者が使用するもの 二　ファイルへの記録の方式 6　前項の規定による承諾を得た指定福祉用具貸与事業者は，当該利用申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは，当該利用申込者又はその家族に対し，第1項に規定する重要事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし，当該利用申込者またはその家族が再び前項の規定による承諾をした場合は，この限り	(1) 内容及び手続の説明及び同意　☆ 居宅基準第8条は，指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対し適切な指定特定福祉用具販売を提供するため，その提供の開始に際し，あらかじめ，利用申込者又はその家族に対し，当該指定特定福祉用具販売事業所の運営規程の概要，福祉用具専門相談員の勤務体制，事故発生時の対応，苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について，わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い，当該事業所から指定特定福祉用具販売の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。なお，当該同意については，利用者及び指定特定福祉用具販売事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいものである。

でない。	
⑷提供拒否の禁止⑷ ☆居宅基準第216条 第9条　指定特定福祉用具販売事業者は，正当な理由なく指定特定福祉用具販売の提供を拒んではならない。	(2) 提供拒否の禁止　☆ 居宅基準第9条は，指定特定福祉用具販売事業者は，原則として，利用申込に対しては応じなければならないことを規定したものであり，特に，要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは，①当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合，②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合，その他利用申込者に対し自ら適切な指定特定福祉用具販売を提供することが困難な場合である。
⑷サービス提供困難時の対応⑷ ☆居宅基準第216条 第10条　指定特定福祉用具販売事業者は，当該指定特定福祉用具販売事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。），取り扱う特定福祉用具の種目等を勘案し，利用申込者に対し自ら適切な指定特定福祉用具販売を提供することが困難であると認めた場合は，当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡，適当な他の指定特定福祉用具販売事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。	(3) サービス提供困難時の対応　☆ 指定特定福祉用具販売事業者は，居宅基準第9条の正当な理由により，利用申込者に対し自ら適切な指定特定福祉用具販売を提供することが困難であると認めた場合には，居宅基準第10条の規定により，当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡，適当な他の指定特定福祉用具販売事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないものである。
⑷受給資格等の確認⑷ ☆居宅基準第216条 第11条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売の提供を求められた場合は，その者の提示する被保険者証によって，被保険者資格，要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，前項の被保険者証に，法第73条第2項に規定する認定審査会意見が記載されているときは，当該認定審査会意見に配慮して，指定特定福祉用具販売を提供するように努めなければならない。	(4) 受給資格等の確認　☆ ①　居宅基準第11条第1項は，指定特定福祉用具販売の利用に係る費用につき保険給付を受けることができるのは，要介護認定を受けている被保険者に限られるものであることを踏まえ，指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売の提供の開始に際し，利用者の提示する被保険者証によって，被保険者資格，要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめなければならないこととしたものである。 ②　同条第2項は，利用者の被保険者証に，指定居宅サービスの適切かつ有効な利用等に関し当該被保険者が留意すべき事項に係る認定審査会意見が記載されているときは，指定特定福祉用具販売事業者は，これに配慮して指定特定福祉用具販売を提供するように努めるべきことを規定したものである。
⑷要介護認定等の申請に係る援助⑷ ☆居宅基準第216条 第12条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売の提供の開始に際し，要介護認定を受けていない利用申込者については，要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し，申請が行われていない場合は，当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは，要介護認定の更新の申請が，遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう，必要な援助を行わなければならない。	(5) 要介護認定の申請に係る援助　☆ ①　居宅基準第12条第1項は，要介護認定の申請がなされていれば，要介護認定の効力が申請時に遡ることにより，指定特定福祉用具販売の利用に係る費用が保険給付の対象となり得ることを踏まえ，指定特定福祉用具販売事業者は，利用申込者が要介護認定を受けていないことを確認した場合には，要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し，申請が行われていない場合は，当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならないこととしたものである。 ②　同条第2項は，要介護認定の有効期間が原則として6か月ごとに終了し，継続して保険給付を受けるためには要介護更新認定を受ける必要があること及び当該認定が申請の日から30日以内に行われることとされていることを踏まえ，指定特定福祉用具販売事業者は，居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは，要介護認定の更新の申請が，遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう，必要な援助を行わなければならないこととしたものである。
⑷心身の状況等の把握⑷ ☆居宅基準第216条 第13条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売の提供に当たっては，利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議（指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）第13条第九号に規定するサービス担当者会議をいう。以下同じ。）等を通じて，利用者の心身の状況，その置かれている環境，他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。	
⑷居宅介護支援事業者等との連携⑷ ☆居宅基準第216条	

第14条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売を提供するに当たっては，居宅介護 支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売の提供の終了に際しては，利用者又はその家族に対して適切な相談又は助言を行うとともに，当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。	
(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供) ☆居宅基準第216条 第16条　指定特定福祉用具販売事業者は，居宅サービス計画（施行規則第64条第一号ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。）が作成されている場合は，当該計画に沿った指定特定福祉用具販売を提供しなければならない。	
(居宅サービス計画等の変更の援助) ☆居宅基準第216条 第17条　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は，　当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。	(7) 居宅サービス計画等の変更の援助　☆ 居宅基準第17条は，指定特定福祉用具販売を法定代理受領サービスとして提供するためには当該指定特定福祉用具販売が居宅サービス計画に位置付けられている必要があることを踏まえ，指定特定福祉用具販売事業者は，利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合(利用者の状態の変化等により追加的なサービスが必要となり，当該サービスを法定代理受領サービスとして行う等のために居宅サービス計画の変更が必要となった場合で，指定特定福祉用具販売事業者からの当該変更の必要性の説明に対し利用者が同意する場合を含む。)は，当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡，サービスを追加する場合に当該サービスを法定代理受領サービスとして利用する場合には支給限度額の範囲内で居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明その他の必要な援助を行わなければならないこととしたものである。
(身分を証する書類の携行) ☆居宅基準第216条 第18条　指定特定福祉用具販売事業者は，従業者に身分を証する書類を携行させ，利用者又はその家族から求められたときは，これを提示すべき旨を指導しなければならない。	(8) 身分を証する書類の携行　☆ 居宅基準第18条は，利用者が安心して指定特定福祉用具販売の提供を受けられるよう，指定特定福祉用具販売事業者は，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者に身分を明らかにする証書や名札等を携行させ，利用者又はその家族から求められたときは，これを提示すべき旨を指導しなければならないこととしたものである。この証書等には，当該指定特定福祉用具販売事業所の名称，当該従業者の氏名を記載するものとし，当該従業者の写真の貼付や職能の記載を行うことが望ましい。
(サービスの提供の記録) 第211条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売を提供した際には，提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに，利用者からの申出があった場合には，文書の交付その他適切な方法により，その情報を利用者に対して提供しなければならない。	(1) サービス提供の記録 居宅基準第211条は，当該特定福祉用具販売の提供日，提供した具体的なサービスの内容，利用者の心身の状況その他必要な事項を記録するとともに，サービス事業者間の密接な連携等を図るため，利用者からの申出があった場合には，文書の交付その他適切な方法により，その情報を利用者に対して提供しなければならないこととしたものである。 また，「その他の適切な方法」とは，例えば，利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法である。 なお，提供した具体的なサービス内容等の記録は，居宅基準215条第2項に基づき，2年間保存しなければならない。
(販売費用の額等の受領) 第212条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売を提供した際には，法第44条第3項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額（以下「販売費用の額」という。）の支払を受けるものとする。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，前項の支払を受ける額のほか，次に掲げる費用の額の支払を利用者から受けることができる。	(2) 販売費用の額等の受領 ①　居宅基準第212条第1項に規定する「販売費用の額」とは，法第44条第3項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額であり，その費用には，通常の事業の実施地域において特定福祉用具販売を行う場合の交通費等が含まれることとする。 ②　居宅基準第212条第2項は，指定特定福祉用具販売事業者

一　通常の事業の実施地域以外の地域において指定特定福祉用具販売を行う場合の交通費 二　特定福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用 3　指定特定福祉用具販売事業者は，前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては，あらかじめ，利用者又はその家族に対し，当該サービスの内容及び費用について説明を行い，利用者の同意を得なければならない。	は，指定特定福祉用具販売の提供に関し， イ　通常の事業の実施地域以外の地域において指定特定福祉用具販売を行う場合の交通費 ロ　特定福祉用具の搬入に通常必要となる人数以上の従事者が必要になる場合等特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用 については，前項の費用のほかに，利用者から支払を受けることができるものとし，介護保険給付の対象となっているサービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の支払いを受けることは認めないこととしたものである。 第3の一の3 (10)より ④　居宅基準第212条条第3項は，指定特定福祉用具販売事業者は，前項の費用の支払を受けるに当たっては，あらかじめ，利用者又はその家族に対してその額等に関して説明を行い，利用者の同意を得なければならないこととしたものである。
(保険給付の申請に必要となる書類等の交付) 第213条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売に係る販売費用の額の支払を受けた場合は，次の各号に掲げる事項を記載した書面を利用者に対して交付しなければならない。 一　当該指定特定福祉用具販売事業所の名称 二　販売した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書 三　領収書 四　当該特定福祉用具のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要	(3) 保険給付の申請に必要となる書類等の交付 居宅基準第213条は，指定特定福祉用具販売事業者が指定特定福祉用具販売に係る販売費用の額の支払を受けた場合は， イ　当該指定特定福祉用具事業所の名称，提供した特定福祉用具の種目の名称，品目の名称及び販売費用の額その他保険給付の申請のために必要と認められる事項を記載した証明書 ロ　領収書 ハ　当該特定福祉用具販売のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要 を利用者に対し，交付することとされている。
(指定特定福祉用具販売の基本取扱方針) ☆居宅基準第216条 第198条　指定特定福祉用具販売は，利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止並びに利用者を介護する者の負担の軽減に資するよう，適切に行わなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，常に，清潔かつ安全で正常な機能を有する特定福祉用具を販売しなければならない。 3　指定特定福祉用具販売事業者は，自らその提供する指定特定福祉用具販売の質の評価を行い，常にその改善を図らなければならない。	(2) 指定特定福祉用具販売の基本取扱方針　☆ 居宅基準第198第2項は，指定特定福祉用具販売において，特定福祉用具が様々な利用者に利用されることから，その衛生と安全性に十分留意することとしたものである。
(指定特定福祉用具販売の具体的取扱方針) 第214条　福祉用具専門相談員の行う指定特定福祉用具販売の方針は，次に掲げるところによるものとする。 一　指定特定福祉用具販売の提供に当たっては，利用者の心身の状況，希望及びその置かれている環境を踏まえ，特定福祉用具が適切に選定され，かつ，使用されるよう，専門的知識に基づき相談に応じるとともに，目録等の文書を示して特定福祉用具の機能，使用方法，販売費用の額等に関する情報を提供し，個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。 二　指定特定福祉用具販売の提供に当たっては，販売する特定福祉用具の機能，安全性，衛生状態等に関し，点検を行う。 三　指定特定福祉用具販売の提供に当たっては，利用者の身体の状況等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに，当該特定福祉用具の使用方法，使用上の留意事項等を記載した文書を利用者に交付し，十分な説明を行った上で，必要に応じて利用者に実際に当該特定福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。 四　居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売が位置づけられる場合には，当該計画に指定特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じるものとする。	(4) 指定特定福祉用具販売の具体的取扱方針 ①　居宅基準第214条は，指定特定福祉用具販売に係る福祉用具専門相談員の業務の方針，手続を明確にしたものであり，福祉用具専門相談員は原則としてこれらの手続を自ら行う必要がある。 ②　第三号は，指定特定福祉用具販売の提供に当たっての調整，説明及び使用方法の指導について規定したものであるが，特に，腰掛け便座，特殊尿器等の使用に際し衛生面から注意が必要な福祉用具については，衛生管理の必要性等利用に際しての注意事項を十分説明するものとる。なお，同号の「福祉用具の使用方法，使用上の留意事項，故障時の対応等を記載した文書」は，当該特定福祉用具の製造事業者，指定特定福祉用具販売事業者等の作成した取扱説明書をいうものである。 ③　第四号は，居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売が位置づけられる場合，主治の医師からの情報伝達及びサービス担当者会議の結果を踏まえ，介護支援専門員は，当該計画へ指定特定福祉用具販売の必要な理由の記載が必要となるため，福祉用具専門相談員は，これらのサービス担当者会議等を通じて，福祉用具の適切な選定のための助言及び情報提供を行う等の必要な措置を講じなければならない。

五　居宅サービス計画が作成されていない場合は，施行規則第71条第1項第三号に規定する居宅介護福祉用具購入費の支給の申請に係る特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されていることを確認する。	④　第五号は，他の介護サービスが利用されないために居宅サービス計画が作成されていない場合，福祉用具専門相談員は，施行規則第71条第1項第三号に規定する居宅介護福祉用具購入費の支給の申請に係る特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されているか確認しなければならない。
⑴利用者に関する市町村への通知⑵ ☆居宅基準第216条 第26条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は，遅滞なく，意見を付してその旨を市町村に通知しなければならない。 一　正当な理由なしに指定特定福祉用具販売の利用に関する指示に従わないことにより，要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。 二　偽りその他不正な行為によって保険給付を受け，又は受けようとしたとき。	(14) 利用者に関する市町村への通知　☆ 居宅基準第26条は，偽りその他不正な行為によって保険給付を受けた者及び自己の故意の犯罪行為又は重大な過失等により，要介護状態又はその原因となった事故を生じさせるなどした者については，市町村が，法第22条第1項に基づく既に支払った保険給付の徴収又は法第64条に基づく保険給付の制限を行うことができることに鑑み，指定　特定福祉用具販売事業者が，その利用者に関し，保険給付の適正化の観点から市町村に通知しなければならない事由を列記したものである。
⑴管理者の責務⑵ ☆居宅基準第216条 第52条　指定特定福祉用具販売事業所の管理者は，指定特定福祉用具販売事業所の従業者の管理及び指定特定福祉用具販売の利用の申込みに係る調整，業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うものとする。 2　指定特定福祉用具販売事業所の管理者は，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者にこの節の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。	(4) 管理者の責務　☆ 居宅基準第52条は，指定特定福祉用具販売事業所の管理者の責務を，指定特定福祉用具販売事業所の従業者の管理及び指定特定福祉用具販売の利用の申込みに係る調整，業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者に基準の第14章第4節の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うこととしたものである。
⑴運営規程⑵ ☆居宅基準第216条 第200条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所ごとに，次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。 一　事業の目的及び運営の方針 二　従業者の職種，員数及び職務の内容 三　営業日及び営業時間 四　指定特定福祉用具販売の提供方法，取り扱う種目及び販売費用の額その他の費用の額 五　通常の事業の実施地域 六　その他運営に関する重要事項	(4) 運営規程　☆ 居宅基準第200条は，指定特定福祉用具販売の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な指定特定福祉用具販売の提供を確保するため，同条第一号から第六号までに掲げる事項を内容とする規程を定めることを指定特定福祉用具販売事業所ごとに義務づけたものであるが，特に次の点に留意するものとする。 ①　指定特定福祉用具販売の提供方法，取り扱う種目及び販売費用の額その他の費用の額 「指定特定福祉用具販売の提供方法」は，特定福祉用具の選定の援助，納品及び使用方法の指導の方法等を指すものであること。「販売費用の額」としては，（中略）指定特定福祉用具販売の販売費用の額を，「その他の費用の額」としては，居宅基準第212条第3項により徴収が認められている費用の額並びに必要に応じてその他のサービスにかかる費用の額を規定するものであるが，個々の福祉用具の販売費用の額については，その額の設定の方式（中略）及び目録（第204条第2項に規定する目録をいう。）に記載されている旨を記載すれば足りるものとし，運営規程には必ずしも額自体の記載を要しないものであること。 ②　（略） 第3の一の3(17)より （略）　なお，同一事業者が同一敷地内にある事業所において，複数のサービス種類について事業者指定を受け，それらの事業を一体的に行う場合においては，運営規程を一体的に作成することも差し支えない（この点については他のサービス種類についても同様とする。） ①　（略） ②　（略） ③　通常の事業の実施地域 通常の事業の実施地域は，客観的にその区域が特定されるものとすること。なお，通常の事業の実施地域は，利用申込に係る調整等の観点からの目安であり，当該地域を越えてサービスが行われることを妨げるものではないものであること。 （略）

	第3の十二の 3(6)より ③　準用される居宅基準第200条については，次の点に留意するものとする。 「指定特定福祉用具販売の提供方法」は，福祉用具の選定の援助，納品及び使用方法の指導の方法等を指すものであること。「販売費用の額」としては，法第44条第3項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額，「その他の費用の額」としては，居宅基準第212条第3項により徴収が認められている費用の額並びに必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定するものある。また，個々の特定福祉用具の販売費用の額等については，その額の設定の方式及び目録（居宅基準第216条で準用する第204条第2項に規定する目録をいう。）に記載されている旨を記載すれば足りるものとし，運営規程には必ずしも額自体の記載を要しないものであること。
⑷勤務体制の確保等）☆居宅基準第216条 第101条　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対し適切な指定特定福祉用具販売を提供できるよう，指定特定福祉用具販売事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所ごとに，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者によって指定特定福祉用具販売を提供しなければならない。ただし，利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない業務については，この限りではない。	(5) 勤務体制の確保等　☆ 居宅基準第101条は，利用者に対する適切な指定特定福祉用具販売の提供を確保するため，職員の勤務体制等について規定したものであるが，このほか次の点に留意するものとする。 ①　指定特定福祉用具販売事業所ごとに，原則として月ごとの勤務表を作成し，従業者の日々の勤務時間，常勤･非常勤の別，（略）管理者との兼務関係等を明確にすること。 ②　同条第2項は，原則として，当該指定特定福祉用具販売事業所の（略）従業者によって指定特定福祉用具販売を提供するべきであるが，（略）第三者への委託等を行うことを認めるものであること。 第3の十二の 3(6)より ②　準用される居宅基準第101条第1項及び第2項については，次の点に留意すること。 イ　指定特定福祉用具販売事業所ごとに，福祉用具専門相談員の日々の勤務時間，常勤･非常勤の別，管理者との兼務関係等を勤務表上明確にすること。 ロ　特定福祉用具の選定の援助，機能等の点検，使用方法の指導等については，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者たる福祉用具専門相談員が行うべきであるが，特定福祉用具に係る運搬等の利用者のサービスの利用に直接影響を及ぼさない業務については，福祉用具専門相談員以外の者又は第三者に行わせることが認められるものとしたものであること。
⑷適切な研修の機会の確保）☆居宅基準第216条 第201条　指定特定福祉用具販売事業者は，福祉用具専門相談員の資質の向上のために，特定福祉用具に関する適切な研修の機会を確保しなければならない。	(5) 適切な研修の機会の確保　☆ 特定福祉用具の種類が多種多様であり，かつ，常に新しい機能を有するものが開発されるとともに，要介護者の要望は多様であるため，福祉用具専門相談員は常に最新の専門的知識に基づいた情報提供，選定の相談等を行うことが求められる。このため，指定特定福祉用具販売事業者は，福祉用具専門相談員に特定福祉用具の構造，使用方法等についての継続的な研修を定期的かつ計画的に受けさせなければならないこととしたものである。
⑷福祉用具の取扱種目）☆居宅基準第216条 第202条　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者の身体の状態の多様性，変化等に対応することができるよう，できる限り多くの種類の特定福祉用具を取り扱うようにしなければならない。	
⑷衛生管理等）☆居宅基準第216条 第31条　指定特定福祉用具販売事業者は，従業者の清潔の保持及び健康状態について，必要な管理を行わなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所の設備及び備品等について，衛生的な管理に努めなければならない。	(20) 衛生管理等　☆ 居宅基準第31条は，指定特定福祉用具販売は，従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定特定福祉用具販売事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるべきことを規定したものである。特に，指定特定福祉用具販売事業者は，従業者が感染源となることを予防し，また従業者を感染の危険から守るため，使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど

⑷掲示及び目録の備え付け）☆居宅基準第216条 第204条　指定特定福祉用具販売事業者は，事業所の見やすい場所に，運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者の特定福祉用具の選択に資するため，指定特定福祉用具販売事業所に，その取り扱う福祉用具の品名及び品名ごとの販売費用の額その他の必要事項が記載された目録等を備え付けなければならない。	対策を講じる必要がある。
⑸秘密保持等）☆居宅基準第216条 第33条　指定特定福祉用具販売事業所の従業者は，正当な理由がなく，その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者であった者が，正当な理由がなく，その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう，必要な措置を講じなければならない。 3　指定特定福祉用具販売事業者は，サービス担当者会議等において，利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を，利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を，あらかじめ文書により得ておかなければならない。	(21) 秘密保持等　☆ ①　居宅基準第33条第1項は，指定特定福祉用具販売事務所の従業者その他の従業者に，その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持を義務づけたものである。 ②　同条第2項は，指定特定福祉用具販売事業者に対して，過去に当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者その他の従業者であった者が，その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を取ることを義務づけたものであり，具体的には，指定特定福祉用具販売事業者は，当該指定特定福祉用具販売事業所の従業者その他の従業者が，従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を，従業者の雇用時等に取り決め，例えば違約金についての定めを置くなどの措置を講ずべきこととするものである。 ③　同条第3項は，従業者がサービス担当者会議等において，課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を，介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有するためには，指定特定福祉用具販売事業者は，あらかじめ，文書により利用者又はその家族から同意を得る必要があることを規定したものであるが，この同意は，サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。
⑹広告）☆居宅基準第216条 第34条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所について広告をする場合においては，その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。	
⑺居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止） ☆居宅基準第216条 第35条　指定特定福祉用具販売事業者は，居宅介護支援事業者又はその従業者に対し，利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として，金品その他の財産上の利益を供与してはならない。	(22) 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止　☆ 居宅基準第35条は，居宅介護支援の公正中立性を確保するために，指定特定福祉用具販売事業者は，居宅介護支援事業者又はその従業者に対し，利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として，金品その他の財産上の利益を供与してはならないこととしたものである。
⑻苦情処理）☆居宅基準第216条 第36条　指定特定福祉用具販売事業者は，提供した指定特定福祉用具販売に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために，苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，前項の苦情を受け付けた場合には，当該苦情の内容等を記録しなければならない。 3　指定特定福祉用具販売事業者は，提供した指定特定福祉用具販売に関し，法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ，及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに，市町村から指導又は助言を受けた場合においては，当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。 4　指定特定福祉用具販売事業者は，市町村からの求めがあった場合には，前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。 5　指定特定福祉用具販売事業者は，提供した指定特定福祉用具販売に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和33年法律第192号）第45条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第176条第1項第二号の調査に協力するとともに，国民健康保険団体	(23) 苦情処理　☆ ①　居宅基準第36条第1項にいう「必要な措置」とは，具体的には，相談窓口，苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし，利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに，事業所に掲示すること等である。 ②　同条第2項は，利用者及びその家族からの苦情に対し，指定特定福祉用具販売事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため，当該苦情（指定特定福祉用具販売事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日，その内容等を記録することを義務づけたものである。 また，指定特定福祉用具販売事業者は，苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち，苦情の内容を踏まえ，サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うべきである。 なお，居宅基準第215条第2項の規定に基づき，苦情の内容等の記録は，2年間保存しなければならない。 ③　同条第3項は，介護保険法上，苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず，住民に最も身近な行政庁であり，かつ，保険者である市町村が，サービスに関する苦情に対応する必要が生ずることから，

連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては，当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。 6　指定特定福祉用具販売事業者は，国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には，前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。	市町村についても国民健康保険団体連合会と同様に，指定特定福祉用具販売事業者に対する苦情に関する調査や指導，助言を行えることを運営基準上，明確にしたものである。
⑷事故発生時の対応）☆居宅基準第216条 第37条　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合は，市町村，当該利用者の家族，当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに，必要な措置を講じなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。 3　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により賠償すべき事故が発生した場合は，損害賠償を速やかに行わなければならない。	(24) 事故発生時の対応　☆ 居宅基準第37条は，利用者が安心して指定特定福祉用具販売の提供を受けられるよう事故発生時の速やかな対応を規定したものである。指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合には，市町村，当該利用者の家族，当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるべきこととするとともに，当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならないこととしたものである。 また，利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により賠償すべき事故が発生した場合には，損害賠償を速やかに行わなければならないこととしたものである。 なお，基準第215条第2項の規定に基づき，事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は，2年間保存しなければならない。 このほか，以下の点に留意するものとする。 ①　利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合の対応方法については，あらかじめ指定特定福祉用具販売事業者が定めておくことが望ましいこと。 ②　指定特定福祉用具販売事業者は，賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため，損害賠償保険に加入しておくか，又は賠償資力を有することが望ましいこと。 ③　指定特定福祉用具販売事業者は，事故が生じた際にはその原因を解明し，再発生を防ぐための対策を講じること。
⑸会計の区分）☆居宅基準第216条 第38条　指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所ごとに経理を区分するとともに，指定特定福祉用具販売の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。	(25) 会計の区分　☆ 居宅基準第38条は，指定特定福祉用具販売事業者は，指定特定福祉用具販売事業所ごとに経理を区分するとともに，指定特定福祉用具販売の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならないこととしたものであるが，具体的な会計処理の方法等については，別に通知するところによるものであること。
⑹記録の整備） 第215条　指定特定福祉用具販売事業者は，従業者，設備，備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。 2　指定特定福祉用具販売事業者は，利用者に対する指定特定福祉用具販売の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し，その完結の日から2年間保存しなければならない 一　第211条に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録 二　次条において第26条に規定する市町村への通知に係る記録 三　次条において第36条第2項に規定する苦情の内容等の記録 四　次条において第37条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録	(5) 記録の整備 居宅基準第215条により，整備すべき記録は以下のとおりであること。 イ　提供した個々の指定特定福祉用具販売に関する記録 ロ　準用される居宅基準第26条に係る市町村への通知に係る記録 ハ　準用される居宅基準第36条第2項に係る苦情の内容の記録 ニ　準用される居宅基準第37条第2項に係る事故の状況及び事故に際して採った処理についての記録
⑺準用） 第216条　第8条から第14条まで，第16条から第18条まで，第26条，第31条，第33条から第38条まで，第52条，第101条第1項及び第2項，第198条，第200条から第202条まで並びに第204条の規定は，指定特定福祉用具販売の事業について準用する。この場合において，第8条中「第29条」とあるのは「第216条において準用する第200条」と，「訪問介護員等」とあるのは「福祉用具専門相談員」と，第10条中「以下同じ。」」とあるのは，「以下同	(6) 準用 居宅基準第216条の規定により，居宅基準第8条から第14条まで，第16条から第18条まで，第26条，第31条，第33条から第38条まで，第52条，第101条第1項及び第2項，第198条，第200条から第202条まで並びに第204条の規定は，指定特定福祉用具販売の事業について準用されるため，第3の一の 3 の(1)から(5)まで，(7)及び(8)，(14)，(20)から(25)まで，第3の二の 3 の(4)，第3の六の 3 の(5)，第3の十一の 3 の(2),(4)及び(5)を参照されたい。

じ。），取り扱う特定福祉用具の種目」と，第14条第2項中「適切な指導」とあるのは「適切な相談又は助言」と，第18条中「訪問介護員等」とあるのは「従業者」と，「初回訪問時及び利用者」とあるのは「利用者」と，第101条第2項中「処遇」とあるのは「サービス利用」と，第198条中「福祉用具」とあるのは，「特定福祉用具」と，「貸与」とあるのは「販売」と，第200条中「利用料」とあるのは「販売費用の額」と，第201条及び第202条中「福祉用具」とあるのは「特定福祉用具」と読み替えるものとする。 ［以下略］	この場合において，次の点に留意するものとする。 ① 居宅基準第10条中「以下同じ。）」とあるのは，「以下同じ），取り扱う特定福祉用具の種目」と，第14条第2項中「適切な指導」とあるのは「適切な相談又は助言」と，第18条中「初回訪問時及び利用者」とあるのは「利用者」と，第101条第2項中「処遇」とあるのは「サービス利用」と，第198条中「福祉用具」とあるのは「特定福祉用具」と，「貸与」とあるのは「販売」と，第200条中「利用料」とあるのは「販売費用の額」と，第201条及び第202条中「福祉用具」とあるのは「特定福祉用具」と読み替えられるものであること。 ② 準用される居宅基準第101条第1項及び第2項については，次の点に留意すること。 イ 指定特定福祉用具販売事業所ごとに，福祉用具専門相談員の日々の勤務時間，常勤・非常勤の別，管理者との兼務関係等を勤務表上明確にすること。 ロ 特定福祉用具の選定の援助，機能等の点検，使用方法の指導等については，当該指定特定福祉用具貸与事業所の従業者たる福祉用具専門相談員が行うべきであるが，特定福祉用具に係る運搬等の利用者のサービス利用に直接影響を及ぼさない業務については，福祉用具専門相談員以外の者又は第3者に行わせることが認められるものとしたものであること。 ③ 準用される居宅基準第200条については，次の点に留意するものとする。 「指定特定福祉用具販売の提供方法」は，福祉用具の選定の援助，納品及び使用方法の指導の方法等を指すものであること。「販売費用の額」としては，法第44条第3項に規定する現に当該特定福祉用具の購入に要した費用の額，「その他の費用の額」としては，居宅基準第212条第3項により徴収が認められている費用の額並びに必要に応じてその他のサービスに係る費用の額を規定するものである。また，個々の特定福祉用具の販売費用の額等については，その額の設定の方式及び目録（居宅基準第216条で準用する第204条第2項に規定する目録をいう。）に記載されている旨を記載すれば足りるものとし，運営規程には必ずしも額自体の記載を要しないものであること。 ［以下略］